NursRxiv
DOI: 10. 12209/issn2708-3845. 20220928004

疫情防控闭环管理期间血透室护理人员心理状态的质性研究

葛 颜,王爱丽,吕秀娟,赵 雯,葛晓君
(上海市同济医院 血透室,上海,200065)

摘要:目的 了解新型冠状病毒肺炎疫情防控医院闭环管理期间血透室护理人员的心理状态,为进一步完善闭环管理期间血透室管理模式提供参考意见。**方法** 对上海市某一所因新型冠状病毒肺炎疫情防控采取闭环管理医院的血透室护理人员进行半结构式访谈,采用主题分析法对资料进行整理分析,生成主题。**结果** 最终析出主题两个:思想情绪波动及应对方式。**结论** 面对疫情,护理人员易产生多种负面情绪。因此,护理人员及管理者应完善应对机制,做好情绪疏导,树立战胜疫情的信心。

关键词: 闭环管理;护理人员;心理状态;质性研究;新型冠状病毒肺炎

A qualitative study of psychological status among nurses during the closed-loop management for prevention and control of COVID-19

GE Yan, WANG Aili, LYU Xiujuan, ZHAO Wen, GE Xiaojun
(*Hemodialysis Center*, *Tongji Hospital of Shanghai*, *Shanghai*, 200065)

ABSTRACT: Objective To understand the psychological status among nurses during the closed-off management for prevention and control of COVID-19, and provide references for improving quality of management in hemodialysis center during the period of closed-off management. **Methods** Semi-structure interview were carried out among nurses from a certain hospital of Shanghai which conducted the closed-off management for prevention and control of COVID-19. The date were analyzed by thematic analysis method and then extracted the themes. **Results** Two themes were extracted: thought transformation and fluctuation of emotion, coping style. **Conclusion** Nurses are vulnerable to developing negative emotions when facing the epidemic situation. Efforts should be made to improve coping mechanisms, provide emotional guidance and build nurses' confidence in overcoming the epidemic.

KEY WORDS: closed-loop management; nurses; psychological status; qualitative study; COVID-19

新型冠状病毒肺炎疫情防控是全社会的共同责任,关系到每个人的生命安全和身体健康,疫情防控工作任重道远。闭环管理是现阶段巩固疫情防控成果的有效措施之一[1],是将管理的封闭原理、综合闭环系统、管理控制以及信息系统等原理融合形成的一种管理方式[2]。2022年2月底,上海市出现疫情反弹情况,面对突发疫情,医院第一时间启动应急预案,实行闭环管理。由于此次闭环管理时间较长,且面临多种不确定性,护理人员在生理、心理等方面均可能受到影响。相关调查研究显示,在非一线医务工作者群体中,12.3%的医护人员出现焦虑症状,22.2%的医护人员出现抑郁症状[3]。而研究者所处的血透室在此次闭环管理期间除了需要负责院内各科室患者的血液净化治疗外,还需要组织安排因闭环管理无法入院治疗的200余名血透患者的后续诊疗,科室护理人员在高强度的工作中承受很大的精神心理压力。因此本研究聚焦医院血液透析室护理人员闭

通信作者: 王爱丽,E-mail:13917984602@126.com

环管理期间的心理状况,采用半结构式访谈法,深入了解血透室护理人员在闭环管理期间的心理变化,从中汲取经验,完善应急预案,落实疫情防控工作的同时保障患者治疗安全。

1　资料与方法

1.1　一般资料

研究者在取得科室管理者同意后,采用整群抽样的方式将本科室所有护理人员纳入研究范围。样本量遵循"信息饱和"原则,以资料出现重复信息且进一步分析不再出现新的主题为标准,最终纳入14名护理人员,均为女性,平均年龄(34.29±8.17)岁。对访谈对象进行编号A1-A14,访谈对象一般资料见表1。

表1　访谈对象一般资料(n=14)

编号	性别	年龄/岁	文化水平	职称	访谈时间/min
A1	女	25	本科	护士	54
A2	女	31	本科	护师	41
A3	女	25	大专	护士	59
A4	女	33	本科	护师	36
A5	女	26	本科	护师	51
A6	女	31	本科	护师	36
A7	女	36	本科	护师	48
A8	女	38	本科	主管护师	40
A9	女	33	本科	护师	51
A10	女	24	本科	护师	39
A11	女	51	本科	主管护师	52
A12	女	48	中专	护师	40
A13	女	43	中专	护师	57
A14	女	36	本科	护师	51

1.2　方法

1.2.1 拟定访谈提纲:研究前期,小组成员认真学习相关文献,随后根据本研究的目的归纳生成访谈提纲。访谈提纲以开放式问题为主,在访谈过程中可根据实际情况适当补充调整。正式访谈前,研究小组成员对1名护理人员进行预访谈,并根据访谈结果合理调整提纲内容。访谈时间基本控制在60分钟以内。最终经过调整形成访谈提纲,见表2。

表2　访谈提纲

编号	具体内容
1	您怎么看待闭环管理这种模式?
2	闭环管理期间您遇到了哪些问题?
3	面对这些问题时,您在心理上有什么感受呢?
4	您是怎么解决这些问题的?
5	您觉得我们可以从哪些方面入手,完善闭环管理模式呢?

1.2.2 资料收集:研究者采用半结构式访谈法,与研究对象进行面对面访谈。在访谈前向访谈对象明确解释本研究的目的,在征得研究对象同意并签署知情同意书后开始访谈,访谈过程全程录音。访谈地点选择在本科室的示教室进行。访谈由两名研究小组成员共同参与,访谈过程中应注意记录访谈对象的表情、动作等非语言信息。

1.2.3 资料分析:访谈结束后24 h时内,两名研究小组成员将访谈录音转换成文字内容,同时进行双人交叉核对。运用Colaizzi七步分析法[4]对文字内容进行进一步的整理,提炼有意义的陈述,对反复出现的内容进行编码,归纳生成主题。

1.2.4 质量控制:研究小组成员均为本科学历,且学习过质性研究相关理论与方法,在开展研究的过程中,研究小组成员主动参与整个访谈过程。访谈结束后,由两名研究小组的成员分别进行录音的转抄工作,并由第三人核对转录文本的一致性,对于内容不一致的部分,由3人共同听取录音进行校准。在进一步的分析过程中,研究小组成员共同参与,聚类主题。最终生成的主题返还受访者进行核对,确保主题含义无偏差。

2　结果

2.1　思想情绪波动

2.1.1 紧张与焦虑:在本研究中,护理人员表示虽然所处科室已有闭环管理相关经验,但由于此次疫情防控形势严峻,给护理人员造成了更大的心理压力。其次,此次闭环管理持续时间更长,给护理人员的生活造成了影响,进而影响护理人员心理健康。由于科室维持性血液透析患者全部分流至周边医院进行血透治疗,患者原有的治疗周期被打乱,护理人员担心部分基础状况不佳的患者能否适应。在访谈的过程中,也有部分护理人员表示,在与患者电话沟通交流的过程中,绝大多数患者积极配合护理人员工作,能够在指定的时间到达相关接洽医院进行治疗。但仍有部分患者不愿配合,且反复沟通无果,导致护理人员情绪波动较大。A2:"解封也不知道要等到什么时候,真的是烦死了。"A4:"我就是想出去走走。"A6:"打了十来个电话也讲不明白,就是不听你说的。"A7:"千万别再继续扩散了。"A10:"我负责的那几个病人也不知道能不能搞得清楚状况。"A14:"感觉这波疫情还是有点严重的。"

2.1.2 无奈与委屈:对于疫情的反复波动,护

理人员充满了无奈，而作为一名医务工作者深知疫情防控成果得来不易，支持疫情防控工作是医护人员的职责与义务。但此次疫情反弹事发突然，部分护理人员紧急被召回医院，没有来得及准备所需的生活物资，导致生活受到影响，使得护理人员在内心产生委屈的情绪。A1：“以前就只是在电视里看人家隔离，现在也轮到我们了。”A5：“真的不知道疫情什么时候是个头。”A8：“你不知道什么时候就会发生在自己身边。”A9：“一下子这么多人闭环在医院里，后勤哪能忙得过来呀。”A13：“大家真的是太不容易了。”A14：“不知道最后几天是怎么挨过来的。”

2.1.3 不安与歉疚：对于家庭的担忧导致护理人员在闭环管理期间情绪不安，同时由于多种因素影响，产生对于家庭的歉疚感。有护理人员表示由于是双职工家庭，夫妻双方均需进行闭环管理，出现子女无人照护的问题。也有处于哺乳期的护理人员表示，由于闭环管理无法给子女提供母乳，对子女充满歉意。还有护理人员表示闭环管理期间家中多个年幼子女全部由父母代为照料，担心给父母造成较大的压力。A4：“我和我老公都进来了，小孩儿差点都没人管。”A8：“两个小孩儿这几天全都是我爸妈在带，唉。”A9：“能用吸奶器，我估计等我出去了也差不多断奶了。”A14：“等我出去我儿子会不会都不认识我了。”

2.1.4 压力与无助：研究中几名护理人员均提到，闭环管理期间感觉到比平日工作承受更大的压力。此次涉及患者数量众多，在协调患者治疗时间及地点的问题上，给护理人员的生理、心理均造成了一定的压力。此外，护理人员表示有时候感觉很无助，对于患者的在外面遇到的问题束手无策，心有余而力不足。A2：“我感觉比上班还累。”A7：“听见电话响我就很抓狂。”A13：“我恨不得自己去帮他办手续。”

2.1.5 信心与感激：在此次闭环管理期间，周边几家医疗机构分担了科室患者的治疗工作，对于来自周边医疗机构的帮助和支持以及患者对于工作的配合，护理人员都充满感激之情。同时，在疫情发生后的短时间内，政府及多部门做出迅速反应，处置及时有序，信息公开透明，让护理人员对于战胜疫情更有信心。A2：“这次多亏了这几家医院帮忙。”A6：“我负责的几个患者真的是太配合了。”A11：“这次真的是辛苦别人了。”A12：“很快就会好起来的。”A14：“我们真的是太不好意思了。”

2.2 应对方式

2.2.1 自我调节：在与护理人员的沟通交流中，护理人员表示面对负性情绪的时候，要学会进行自我调节、内部消化，不断给自己积极的心理暗示，树立克服困难、战胜疫情的决心。A4：“就自己安慰自己呀。”A6：“我会在心里告诉自己都会好起来的。”A9：“要控制负性情绪而不能被负性情绪控制。”

2.2.2 同伴支持：护理人员表示，同伴的支持和鼓励在抵御负性情绪方面发挥了重要的作用，积极乐观的同伴能够使紧张焦虑的气氛得到缓解，给予自身正能量，让自己不再感觉压抑。A2：“他们很乐观，也会带给我快乐的情绪。”A3：“你不会觉得沉闷压抑。”A11：“帮我解决了很多的问题，让我没有那么大压力。”

2.2.3 外界干预：访谈中护理人员表示，紧急状况会给护理人员的心理带来较大的压力，如果在情况允许的条件下，希望可以获得一些干预措施，比如通过线上娱乐活动或者体育锻炼等方式缓解压抑的状态，又或者可以提供专业的心理咨询服务，通过专业人员协助，排解不良情绪。A1：“可以给大家提供一些运动器械。”A4：“可以在科里做做健身操啊，瑜伽什么的。”A9：“时间久了可能真的需要心理医生了。”A12：“如果需要最好是有专业的人员帮着进行心理疏导。”

3 讨论

3.1 提升风险应对能力，树立正向观念

护理人员作为疫情防控的主力军，必须要树立常态化疫情防控思想和战胜疫情的信心，有效落实防疫措施，加固防疫“城墙”，才能打赢防疫“阻击战”[5]。因此，管理者需要在前期工作的基础上，紧盯疫情变化动态，完善管理流程及工作制度，科学统筹管理，有效应对突发情况。同时，也应加强护理人员疫情防控相关培训及考核，提升护理人员风险防范意识及应对能力。护理人员在面对突发状况时，也应当在内心给予自己正向的鼓励，采取积极的方式调节情绪，提高心理素质，从而更好地应对突发情况带来的压力及挑战。在此次闭环管理期间，科室护理人员在工作之余采取做瑜伽、八段锦等方式进行运动锻炼，既能感受到运动带来的舒适感，也能享受集体活动带来的快乐，有效缓解了紧张不安的情绪。

3.2 加强支持保障系统建设，增强人文关怀

完善的管理流程和工作制度是降低传播风险

的有效方式[6]。随着闭环管理时间的推移,血透室护理人员的工作侧重点变化,在不同的情形下,护理人员心理状态也会产生波动。在闭环管理初期,护理人员因为对闭环时间、疫情涉及范围等信息缺乏足够的了解而产生紧张情绪,再加上由于院外患者的治疗安排尚未完全协调落实到位,均给血透室护理人员造成了巨大的心理压力。在闭环管理中期,前期所存在的问题已基本解决,但由于生活便利性降低以及生活习惯的改变等原因,导致部分人员产生烦躁、无奈的心理状况。有调查研究[7]显示,闭环管理期间出现的睡眠障碍以及饮食习惯的改变,是导致心理状态异常的独立危险因素。而在闭环管理后期,对于结束闭环管理的期待又让护理人员内心产生希望和喜悦。基于此种情况,组织管理部门应充分考虑护理人员的心理状态变化,采取不同的管理策略和应对手段,加强支持保障体系建设,保障护理人员生活,缓解护理人员负性情绪。同时工会、妇联等部门也应加强职工的人文关怀,尤其需要考虑到怀孕、哺乳、双职工等护理人员的特殊情况,提供必要的支持与帮助,解决护理人员的后顾之忧。

3.3　做好自我调节,必要时结合外力疏导

在面对疫情等突发状况时,因为各种不确定性以及患者对于护理人员群体的职业期待较高,护理人员需要承担更多的心理压力[8-11]。本研究中,护理人员表示闭环管理前期由于患者认知、理解能力不同,在患者分流过程中出现多种情况,导致护理人员压力增大。此外,由于生活受到影响较多,加之远离配偶与子女等因素的影响,也可能导致护理人员出现负性情绪[12]。护理人员应当从自身出发,做好自我情绪调节,树立积极乐观的信念,及时消化不良情绪。如果自身情绪压抑且无法内部消化,可多与同伴沟通交流,相互鼓励支持,共同应对。也可采取一些措施,例如听音乐、做运动等方式转移注意力,从而达到排解压力的目的。必要时可暂停工作,避免刺激因素,多加休息,舒缓情绪[13]。如果已经产生的心理问题难以自我消化,可联系专业人员获取帮助。因此,建议管理部门成立心理疏导应急管理小组,配备具备专科资质或具有心理咨询经验的专业人员,有针对性的进行干预和帮助。

由于血液透析室对接患者数量较多且患者情况特殊,护理人员在闭环管理期间会承受更大的心理压力,易产生较多的负面情绪。在此种情况下,护理人员应做好自我疏导,提高自身抗压能力。医疗机构应落实生活保障措施,必要时安排专业人员提供心理疏导,及时采取干预措施,改善护理人员的不良情绪,为疫情防治工作创造更有利的条件。

利益冲突声明:作者声明本文无利益冲突。

参考文献

[1]　李刚. 封闭隔离模式下城市居民心理行为博弈研究[J]. 海峡科学, 2020, 11: 44-49.
[2]　张猛. 闭环管理和戴明循环在公网资源管理中的应用[J]. 中国新通信, 2014, 16(7): 76-77.
[3]　肖聪, 王蕾, 刘建蓉, 等. 新型冠状病毒肺炎疫情下非一线医务人员的焦虑抑郁情绪[J]. 四川精神卫生, 2020, 33(1): 15-18.
[4]　刘明. Colaizzi七个步骤在现象学研究资料分析中的应用[J]. 护理学杂志, 2019, 34(11): 90-92.
[5]　吕佩源, 宋春风, 宋艳梅, 等. 新冠肺炎聚集性疫情形势下综合医院防控工作再提升[J]. 中国医院管理, 2021, 41(5): 91-93.
[6]　张瑶, 张西京, 彭嘉熙, 等. 武汉抗新型冠状病毒肺炎医务人员心理健康调查[J]. 热带医学杂志, 2020, 20(10): 1371-1374.
[7]　吴小萍. 医护一体化查房模式在临床护理服务工作中的实施效果研究[J]. 中国高等医学教育, 2019(10): 145, 147.
[8]　孙琴枝, 张标新, 汪璐璐, 等. 新型冠状病毒肺炎期间护士职业认同感与抗疫认知水平状况及相关性研究[J]. 医药高职教育与现代护理, 2020, 3(5): 326-330.
[9]　王锦涛, 赵君嫦, 邵云霜, 等. 新冠疫情下住院规培研究生心理健康状况调查[J]. 安徽预防医学杂志, 2021, 27(6): 458-461, 469.
[10]　王立先, 濮家源, 王斌, 等. 新型冠状病毒肺炎疫情下发热门诊医务人员心理健康状况和知信行调查与防控研究[J]. 中国社会医学杂志, 2022, 39(1): 29-33.
[11]　张斯晋, 朱璇, 万世惠. 新冠肺炎疫情期间临床护士压力情况研究[J]. 当代医学, 2022, 28(5): 179-182.
[12]　修晓萍, 杨旭, 张菊, 等. 新冠肺炎疫情期间急诊科护士压力调查分析及对策[J]. 齐鲁护理杂志, 2020, 26(5): 10-13.
[13]　庞永丽, 方蘅英, 陈妙霞, 等. 新型冠状病毒肺炎抗疫一线护士工作心理负荷及影响因素调查[J]. 护理学杂志, 2020, 35(13): 68-70.